

ホクネットのコロナ対策

密避け、事務局の体制工夫

道は他の都道府県に先駆けて、2月28日に新型コロナ感染拡大防止の緊急事態宣言を行い、道民の外出自粛を促しました。ホクネット事務局も当初、どのようにしたらよいのか戸惑うことも多々ありましたが、会議の延期やオンライン会議開催で何とか活動の休止を避ける方向で進めました。

特に事務局は交代での出勤や在宅勤務のためにVPN（仮想プライベートネットワーク）を設定。事務所にいなくても仕事ができる仕組みを作りました。加えて、電話もリモート転送を利用し、あらかじめ登録した電話に自動的に転送し、事務所に誰もいなくても支障が生じないようにし、通常業務開始までの3ヶ月間をやり過ごしました。

現在は、マスク・手の消毒・換気を徹底し、事務所内が密にならないように事務局の勤務体制を工夫し、業務を行っています。

今後、新型コロナ感染状況を見極めながら、柔軟かつ先を見通した対応を続けていきたいです。

(大嶋明子理事・事務局長)

会員加入と寄付ご協力の おねがい

活動の一層の充実のために、会員加入および寄付金のご協力をお願いしております。ホクネットへの寄付金は税額控除の対象となります。



くび編年新をきたれ毅ると案は策がの後らラしとの人の5利勧た「▼い人疑山月
おも集退聞をたまた然とををををの私約イたいの食一に招年用とと桜安うををで口
願つを職社私武すすとかををををの取り明ら3フ▼う、やっ込みで、致にはに招年用とと桜安うををで口
いしましたの引野伸この付度の疑ををををの取り明ら3フ▼う、やっ込みで、致にはに招年用とと桜安うををで口
せんが、前任者質の高し及
(上村)

編集後記

内閣総理大臣認定適格消費者団体
認定特定非営利活動法人
消費者支援ネット北海道
〒060-0004
札幌市中央区北4条西12丁目 ほくろビル4F
TEL 011-221-5884 FAX 011-221-5887

ホームページ: <http://www.e-hocnet.info/>
MAIL: info_hokkaido@hocnet1222.jp
Facebook: [hocnet1222](https://www.facebook.com/hocnet1222) Twitter: [hocnet20162](https://twitter.com/hocnet20162)

ホクネット

第68号

ホクネット通信

もくじ

- 1ページ… 消費者庁の指摘に回答、特定適格消費者団体 認定へ作業継続
- 2ページ… 消費者被害の実態調査、メールやウェブも活用
- 3ページ… 預託商法、原則禁止へ 検討委が報告書
- 4ページ… ホクネットのコロナ対策、事務局の体制工夫

消費者庁の指摘に回答提出

「特定適格」団体 業務フローを作成

皆様、お待たせしております。道内消費者の期待に応えるべく、対応チームでは現在も特定適格消費者団体認定に向けて作業を継続しております。(関連記事3面「4年かけ最終協議へ」)

本来の予定であれば、今回のニュースレター68号において認定が降りたことのご報告を予定しておりましたが、内外の情勢と我々の力不足により、皆様に朗報をお届けすることが遅れておりますことをおわび申し上げます。

現在は、昨年中に消費者庁から指摘されていましたが、各種規定の再チェックと消費者被害事例のシミュレーション及びこれに対応した業務フローの作成が一段落したところです。

特に、先行して特定適格消費者団体に認定された消費者機構日本において、集団的消費者被害回復に関する訴訟の共通義務確認訴訟の確定を経て進行しており、現在、簡易確定手続の手続参加者募集フェイズに入っています。これらを参考にすることもできましたので、シミュレーションもかなり説得力あるものが完成しました。消費者庁に対してもホクネットの意気込み

従来の裁判と新しい裁判との違い

- 従来の裁判は 消費者が自ら訴えを起こす
- 新しい裁判は 国で認定された団体、「特定適格消費者団体」が裁判を起こす
- 従来の裁判は 勝ち負けがはっきりしていない段階で、個別に裁判に参加する
- 新しい裁判は 業者の責任が認められた後で消費者が裁判に参加できる
- 従来の裁判は 個別に行うので被害が少額の場合、費用対効果がよくない
- 新しい裁判は 多数の被害者を集めて行うので、負担が軽い

みんなで裁判を行うことで、
手続を簡素化したり
少額被害にも対応することができる
新しい制度です!

特定適格消費者団体に認定後、裁判の変化を説明するチラシ

が伝わるのではないかと自負しております。

今後につきましては、完成した業務規定、シミュレーション(事件・費用)、業務遂行フロー等を併せて、9月中旬に消費者庁に提出し、これまでのやりとりを踏まえて、最終的な認定への協議に入る予定です。

(対策チーム 谷村 庄市・弁護士)

消費者トラブル実態調査

メールやウェブにも情報を!!

消費者庁からの委託により、ホクネットは今年も消費者被害の実態調査事業を行っています。

この事業は、消費者被害がいかに深刻か、また地域的にも広がっているかを明らかにして、集団的な消費者被害回復手続の必要性を「見える化」とするとともに、実際の運用に役立てたいという目的で行われています。

対象地域は、去年の東北と北海道に加え、北関東や信越地方も対象に加えています。情報受付の態勢も電話中心の態勢からメールやウェブフォームによる受け付けも活用しています。Twitter や FaceBook ページでも、この実態調査のお知らせをしたところ。

求めている情報ですが、訪問販売や電話勧誘販売、マルチ商法や内職商法など、従来からの消費者被害は引き続き注目です。そして昨今は、GAFA と呼ばれるオンラインサービス企業が私達の消費生活にも大きく関わ

ってきています。その中で、デジタル・プラットフォームと呼ばれるサービス形態で、消費者と他の事業者や消費者同士の取引の場を提供することも幅広く行われています。その中には、複雑な決済サービスや個人情報扱いの問題があるケースもあるといわれ、隠れた消費者被害も広がっている可能性があります。この調査事業を契機として、従来からある消費者被害に加えて、新しいデジタル社会の消費者被害も明らかにしていきたいと考えています。情報提供のほど、どうぞ、よろしくお願いします。

(町村泰貴理事・成城大教授)

消費者被害の実態調査事業について、ホクネットが作成した A4 判のチラシ

預託商法、原則禁止へ 消費者庁検討委が報告書

特定商取引法及び預託法のあり方に関する消費者庁の検討委員会は8月、販売を伴う預託等取引契約(預託商法)について、原則禁止することを求める報告書をまとめました。同庁は来年の通常国会への預託法などの改正案提出を目指すことにしています。

預託商法は「オーナー商法」「現物まがい商法」などとも呼ばれ、商品を販売すると同時に顧客からその商品を預かり、第三者に貸し出したりして利益を還元します。販売代金の支払いという形で事実上の出資や投資を募り、高配当をうたっていますが、新規契約者から得る販売代金を他の契約者への配当に充てるのが可能で、物品が存在しなくても発覚しづらいのが特徴です。

預託法は、金地金の現物まがい商法で破綻した豊田商事事件を受け1986年に制定されましたが、その後も類似の事件が繰り返され、これまでの被害総額は1兆円を超えるとされています。最近ではジャパンライフやケフィア事業振興会などが問題となり、道内でも多くの被害者が出ています。1人当たりの被害額が大きいのが特徴で、老後の生活資金として蓄えたお金をそっくり失った高齢者も多くいます。

こうした商法について報告書は、「反社会的な性質を有し、行為それ自体が無価値である」と指摘。違反した事業者には刑事罰を科し、契約は民事上無効とすることが必要として、預託法の抜本改正を求めています。法改正が実現すると、同様の消費者被害防止に向けて大きく前進します。

特商法の見直しも提言

検討委員会の報告書は、特定商取引法の見直しについても提言しています。通信販売で初回に無料または低額な金額を提示し、2回目以降に高額な代金を支払わせる「詐欺的定期購入商法」について、「顧客の意に反して申し込みさせようとする行為」として禁止することを盛り込みました。

また、インターネット上のショッピングモールなどを経由した取引に伴うトラブルを防ぐため、販売事業者に対する身元確認強化を求めています。

(矢島収理事)

4年かけ最終協議へ

第1回の集団的消費者被害回復検討グループの会議は4年前の2016年8月でした。そうして、今、ようやく消費者庁との最終的な申請協議のテーブルにつこうとしています。(関連記事1面)

2回の定款変更と数度にわたる被害回復業務規程に関する消費者庁の担当者とのやりとり。その間、3回も担当者が異動で変わり、そのたびにその対応に追われる日々でした。

特定適格消費者団体は、適格消費者団体に比べ、より強く財政や体制基盤の充実が求められ、会費と寄付金をもとに運営しているホクネットにとり、非常に厳しいものであります。しかし、2度にわたる特別寄付金の呼びかけに対し、多くの方が寄付をよせてくれたことに励まされ、背中を押される思いです。

(大嶋明子理事・事務局長)